

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kebutuhan manusia akan adanya energi listrik merupakan hal yang mutlak dan mendasar. Bisa dikatakan bahwa keberadaan energi listrik sama pentingnya dengan keberadaan air bagi manusia. Artinya banyak kegiatan manusia yang tak dapat berjalan secara optimal tanpa adanya listrik. Walaupun memiliki peran yang sangat penting, namun tidak banyak dari kita yang mengetahui bagaimana proses kelistrikan berlangsung. Mulai dari proses pembuatannya hingga sampai pada proses pendistribusian kepada konsumen.

Dewasa ini pelayanan yang diberikan kepada konsumen menjadi perhatian utama suatu perusahaan. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya produsen yang menyertakan komitmennya terhadap pelayanan yang diberikan untuk konsumen. Pelayanan konsumen sangat dipengaruhi kepuasan konsumen. Itu menjadi penting karena konsumen menginginkan produk atau jasa yang berkualitas, memiliki kehandalan, dan kinerja yang lebih tinggi sehingga jika konsumen menjadi puas maka pelayanan diberikan oleh perusahaan menjadi berhasil dan sukses.

PLN (PERSERO) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang kelistrikan di Indonesia. PLN (PERSERO) mempunyai tugas sebagai pengelola tranmisi listrik, operasi sistem dan traksaksi tenaga listrik dengan program-program pelayanan stara kelas dunia yang mampu memenuhi harapan *stakeholder*, dan memberikan kontribusi dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu PLN harus mampu memberikan program-program layanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dari pelosok desa hingga ke kota besar (PLN,2010).

Salah satu program layanan yang diberikan oleh PLN (PERSERO) adalah program Gratis Tambah Daya. Program Tambah Daya Gratis, merupakan program terbaru dari PLN yang berlangsung dari bulan Maret sampai dengan bulan Juni 2011. Program ini bertujuan untuk memberi kemudahan untuk pelanggan pengguna listrik daya 450 VA dan 900 VA untuk merubah daya listriknya menjadi 1300 VA dan 2200 VA. Hal ini dilatarbelakangi berdasarkan jumlah data pemakaian listrik pelanggan setiap bulan, terlihat banyak pelanggan 450 VA dan 900 VA yang memakai listrik melebihi kapasitasnya. Hal itu, tidak terlepas dari semakin banyaknya peralatan listrik rumah tangga dengan harga murah seperti penyejuk ruangan (AC).

Menurut Deputi Manajer Komunikasi dan Bina Lingkungan PLN Disjaya dan Tangerang, Revrizal Sjam yang dikutip oleh *MetroNews.com* pada tanggal 27 Maret 2011 sebagai berikut:

“Pemakaian peralatan listrik seperti AC itu sering kali membuat kapasitas daya pelanggan terlampaui dan berakibat sambungan terputus secara otomatis, hal ini tentu saja selain mengganggu kenyamanan, juga akan menyebabkan peralatan listrik bekerja tidak optimal,” katanya. Karena itu, PLN menawarkan solusi berupa penambahan daya menjadi 1.300 VA atau 2.200 VA secara gratis, ujarnya pada saat sosialisasi program Gratis Tambah Daya pada gelar car free day di jalan Sudirman, Ahad (27/3).¹

Program Tambah Daya Gratis untuk daya 1300 VA sampai dengan 2200 VA ini sangat diharapkan dapat membantu masyarakat dan juga PLN itu sendiri agar lebih terciptanya hubungan yang kondusif sehingga tidak terjadi lagi kesalahan persepsi bagi kedua belah pihak.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut penulis memilih judul **“Peranan Promosi Tambah Daya Gratis Pada PT PLN (PERSERO) Area Jatinegara Dalam Meningkatkan Jumlah Pengguna Listrik Daya 1300 VA dan 2200 VA”**.

¹ <http://metrotvnews.com/read/news/2011/03/27/46730/PLN-Tambah-Daya-Gratis-Hingga-Juni>, diakses pada tanggal 27 Maret 2011 pukul 21.00 WIB

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah yang dapat dirumuskan oleh penulis dalam Karya Ilmiah ini yaitu:

1. Bagaimana persepsi responden terhadap Program Tambah Daya Gratis di PT. PLN (PERSERO) Area Jatinegara.
2. Apakah Program Tambah Daya Gratis mempengaruhi keputusan responden untuk menambah daya listrik?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan Karya Ilmiah ini yaitu:

- a. Untuk mengetahui persepsi responden terhadap Program Tambah Daya Gratis di PT. PLN (PERSERO) Area Jatinegara.
- b. Untuk mengetahui Program Tambah Daya Gratis mempengaruhi keputusan responden untuk menambah daya listrik.

2. Manfaat Penulisan

a. Bagi Penulis

Penulis dapat memperoleh pengetahuan tentang bagaimana PT PLN (PERSERO) Area Jatinegara dalam meningkatkan jumlah pengguna listrik 1300 VA dan 2200 VA melalui Program Tambah Daya Gratis. Selain itu juga Karya Ilmiah ini merupakan salah satu

metode untuk mempraktikkan ilmu penulis dalam menganalisis judul karya ilmiah yang dipaparkan.

b. Bagi Perusahaan

Dapat dijadikan masukan bagi perusahaan sebagai bahan pertimbangan untuk membuat kebijakan mengenai peranan program Tambah Daya Gratis yang digunakan dalam meningkatkan jumlah pengguna listrik 1300 VA dan 2200 VA.

c. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

Sebagai bahan informasi mengenai peranan promosi Program Tambah Daya Gratis 2011 yang berguna untuk menambah wawasan pengetahuan dan sebagai bahan referensi mengenai pemasaran yang dilakukan oleh PT. PLN (PERSERO) Area Jatinegara.